

RECRUTEMENT

L'OFFICE DE TOURISME PAYS D'EVIAN VALLÉE D'ABONDANCE (OT PEVA) RECRUTE SON(SA) RESPONSABLE QUALITÉ, RSE, OBSERVATOIRE TOURISTIQUE)

Au sein de paysages exceptionnels, l'Office de Tourisme Intercommunal Pays d'Evian-Vallée d'Abondance intervient sur 20 communes, des rives sud du Léman jusqu'aux premiers sommets des Alpes, en Haute-Savoie. Cet environnement, son patrimoine historique et culturel font la richesse du territoire et une destination de renom international.

En lien avec l'**ambition de la CCPEVA** de faire de la **transition écologique et du développement durable** les fils rouges de son action, et de sa **stratégie de diversification touristique** construite autour du développement du **slow tourisme** (l'immersion, la rencontre, l'authenticité, la découverte, la durabilité), Leman Mountains Explore recrute un(e) responsable Qualité, référente Observatoire et chargé(e) de mission RSE (Responsabilité sociétale des entreprises).

Vous mobilisez les **compétences de développement territorial, d'animation et de gestion de projet, vos missions** sont les suivantes :

Responsable qualité — Destination d'Excellence

Assurer le dossier d'obtention de la marque Destination d'excellence :

- Réaliser et gérer l'ensemble des documents relatifs à l'obtention de la marque (manuel Qualité, procédures, modèles, manuel du nouvel arrivant, bilans Qualité annuels, etc.)
- Suivre et développer le plan d'actions Qualité
- Mettre régulièrement à jour la documentation Qualité et veiller à l'exactitude des informations publiées
- Assurer la diffusion des nouvelles versions des documents Qualité auprès des personnes concernées
- Tenir à jour l'historique des documents Qualité (archivage)
- Gérer les réclamations, faire les synthèses mensuelles et annuelles, organiser le plan d'actions correctifs en fonction
- Organiser les réunions d'équipe autour de la marque
- Animer le Groupe Qualité Destination et en faire les comptes-rendus
- Tenir à jour les tableaux de bord (indicateurs Qualité)
- Suivi annuel (analyses et synthèses annuelles des indicateurs)
- Préparations des audits
- Rédaction et instructions et procédure en collaboration avec les différents chefs de service
- Correspondant(e) ATOUR France et ID Tourisme 74 — relais territorial (suivi Qualité)

Chargé(e) de mission RSE (Responsabilité sociétale des entreprises).

En collaboration avec la direction :

- Intégration des pratiques durables existantes et futures dans la transition écologique et solidaire
- Développer, mettre en œuvre et suivre les politiques RSE, visant à concilier performance économique, responsabilité sociale et préservation de l'environnement
- Développement des actions Tourisme & Handicap et inclusion
- En collaborant avec différents partenaires, contribuer à inscrire la démarche RSE au cœur de la stratégie globale de l'entreprise, renforçant ainsi son impact positif sur la société et l'environnement
- Suivi du programme de formation en cohérence avec la démarche qualité et des formations internes et visites des prestataires
- Suivi de la marque Accueil vélo
- Suivi des labellisations Station Vert, rôle de représentation

Chef(fe) de projet développement de l'observatoire touristique du programme ATL

- Gestion de l'observatoire et analyse des données de fréquentation touristique
- Suivi de projet des Acteur Lémanique du Territoire
- Récolter des données touristiques et compilation
- Echanger au sein du réseau de partenaires européens
- Organisation de rencontres franco-suisse
- Participation à des groupes de travail franco-suisse
- Participer ponctuellement aux missions courantes de l'accueil de l'office de tourisme
- Création d'un observatoire local
- Etudes des coûts et performances du tourisme sur le territoire de compétence
- Référent(e) qualité documentaire et collecte de l'information
- Suivi des stocks et alerte selon la procédure en vigueur
- Organisation de la collecte de l'information
- Gestion de la communication interne

Activités connexes :

- Aide au suivi des dossiers de subvention en relation avec les missions citées
- Aide au suivi de la Qualité de Vie au Travail en relation avec les missions citées
- Aide au suivi des dépôts de dossiers en relation avec missions citées
- Aide au suivi des actions de partenariat en relation avec les missions citées

Activités exceptionnelles :

- Participer ponctuellement aux missions courantes de l'accueil de l'office de tourisme
- Participer sur invitation au Comité Directeur et Bureau
- Participer aux temps forts de l'entreprise (séminaires, évènements, congrès etc.)

PROFIL RECHERCHÉ

■ Profil

- Niveau BAC + 3 ou équivalent en tourisme, développement des territoires, développement durable, management des unités touristiques etc.
- Expérience en ingénierie de projet de 3 ans minimum.
- Connaissance de la marque Qualité Tourisme (future Destination d'excellence)
- Connaissance des critères RSE
- Maîtrise des outils bureautiques Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, etc.)
- Grande capacité rédactionnelle et maîtrise de l'orthographe
- Expérience dans l'encadrement du personnel
- Bonne maîtrise de l'anglais et d'une deuxième langue étrangère souhaitée
- Connaissance du territoire et de l'offre locale est un plus (Communauté de Communes du Pays d'Évian et de la Vallée d'Abondance, Léman France)
- Connaissance des institutionnels du tourisme souhaitée
- Rigueur, sens de l'analyse, de l'organisation, aisance rédactionnelle et à l'oral, sens du relationnel et de l'écoute, discrétion, dynamisme et flexibilité, esprit d'initiative, curiosité, etc.

■ Connaissances

- Des grands enjeux du tourisme entre lac et montagne
- Des politiques contractuelles de développement touristique
- De l'environnement institutionnel en matière de tourisme et du fonctionnement des collectivités

■ Savoir-faire

- Qualités relationnelles, d'écoute, de négociation et de médiation
- Aptitude forte au contact et au travail de terrain
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Rigueur, sens de l'organisation
- Diplomatie
- Autonomie et dynamisme
- Disponibilité

CONTACT

Conditions de travail

- **CDI, contrat Cadre**
- Lieu du poste : 265 route du Stade à Féternes
- Temps de travail : Temps complet
- Salaire : rémunération selon expérience
- Travail certains week-ends et jours fériés, sur une base de 35h avec accord de branche d'annualisation
- Rémunération : à définir selon expérience, mutuelle de l'entreprise, prévoyance, primes sur objectifs, gratification de fin d'année.
- Permis B obligatoire

Poste à pourvoir **le plus rapidement possible**

Date limite de candidature : **20 octobre 2024**

Candidature à adresser à la Directrice de l'Office de Tourisme Pays d'Evian Vallée d'Abondance par mail à l'adresse suivante : **direction@ot-peva.com**

Pour information, nos délais de réponse sont généralement : 15 jours